

## Consumidor Direito + Grita

Com o crescimento do serviço de assinatura de filmes e séries, músicas e jogos on-line aumentam também as dúvidas sobre as garantias dos assinantes; saiba como evitar problemas

# O que precisamos saber sobre plataformas de streaming

» BÁRBARA XAVIER\*

Com a tecnologia avançando cada vez mais, a forma como consumimos entretenimento mudou bastante nas últimas décadas. Hoje, assistir a filmes, séries, ouvir música e até jogar on-line ficou muito mais fácil, já que as plataformas de streaming oferecem tudo isso a um clique de distância.

Essa praticidade é ótima, mas também traz algumas questões importantes sobre os direitos de quem assina esses serviços. A boa notícia é que, no Brasil, os consumidores têm garantias que ajudam a tornar a experiência mais justa e segura para os que possuem todo conhecimento necessário.

As plataformas têm a obrigação de informar tudo de forma clara: preços, qualidade da transmissão, regras de uso e qualquer outra limitação existente nas plataformas. Nada pode ser escondido ou escrito de um jeito confuso para o assinante, como aquelas letras minúsculas de contratos de assinatura.

Caso o consumidor desista do serviço contratado, ele pode pedir o cancelamento quando quiser, sem burocracia. A cobrança de taxa para esses casos deve ser informada no contrato assinado e precisa ter um valor justo.

Pedro Santos assinou uma plataforma de filmes e séries, no início do ano, por causa dos benefícios oferecidos e, principalmente, para assistir a série que estava em alta na época, mas logo percebeu um problema: sua fatura mostrou uma cobrança duplicada. Ao tentar resolver a questão, ele enfrentou um atendimento confuso com os responsáveis pelo serviço, além de diversas dificuldades para cancelar a assinatura.

"Gostaria de ter cancelado a assinatura no momento em que vi a duplicidade na cobrança e não consegui um reembolso. A empresa sempre me falava que, no próximo mês, o problema seria resolvido e eu teria o estorno do dinheiro, mas isso até o dia de hoje não foi resolvido", reclama.

Situações como essa ferem o Código de Defesa do Consumidor, que garante a devolução em dobro de cobranças indevidas e a realização de um



cancelamento simples. O direito ao cancelamento de um serviço sem obstáculos está garantido pelo artigo 39, inciso IX, do CDC, que considera prática abusiva a recusa em encerrar um contrato quando solicitado pelo consumidor.

Caso encontre dificuldades para cancelar o contrato, é recomendado que o assinante registre todas as tentativas de contato com a empresa, como e-mails, prints de conversas e protocolos de atendimento. Se a plataforma continuar dificultando o cancelamento, o consumidor pode formalizar uma reclamação no Procon, no [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) e, se necessário, ingressar com uma ação no Juizado Especial Cível para exigir o cumprimento do seu direito.

A advogada especializada em direito do consumidor, Gabriela Alves, esclarece que qualquer ajuste no valor da assinatura sempre deve ser comunicado ao assinante com antecedência, de forma clara e transparente, para que seja evitada qualquer intercorrência no futuro.

"Caso um reajuste seja

### Quando procurar o Procon

- » Cobrança indevida ou aumento de preços sem aviso-prévio;
- » Dificuldade para cancelar a assinatura;
- » Descumprimento da oferta (como qualidade inferior à prometida);
- » Restrição abusiva no uso da conta;
- » Falta de transparência na prestação do serviço.

Fonte: advogada Gabriela Alves

imposto sem comunicação prévia, o consumidor pode questionar a validade da cobrança e, se for prejudicado, buscar ressarcimento ou o cancelamento da assinatura. Se houver

resistência da empresa, a denúncia ao Procon e uma eventual ação judicial são medidas cabíveis", pontua a advogada.

Outro ponto importante é a qualidade do serviço. Ao divulgar filmes em alta definição ou sem travamentos, a plataforma precisa entregar o prometido. Se o serviço estiver abaixo do esperado, o consumidor pode pedir um desconto ou até cancelar sua assinatura sem pagar multa.

Uma dúvida bem comum entre os assinantes é sobre compartilhar a conta com amigos ou familiares. Muitos usuários têm essa prática, mas é importante estar atento às regras da plataforma. Algumas permitem o uso em vários dispositivos, mas apenas dentro da mesma casa. Outras podem bloquear o acesso ou, até mesmo, cobrar um plano mais caro se perceberem que a conta está sendo usada por pessoas de endereços diferentes.

Gabriela Alves esclarece que as empresas podem, sim, estabelecer regras sobre a utilização de suas contas, desde que tudo seja informado ao consumidor no momento da contratação. Se

o compartilhamento de senhas já foi permitido e, posteriormente, a empresa decide restringi-lo, a plataforma deve avisar com antecedência e dar ao consumidor a opção de rescindir o contrato sem custos.

Por isso, antes de dividir a assinatura, vale a pena dar uma olhada nos termos do serviço. Assim, o consumidor evita problemas e continua aproveitando seus filmes e séries sem maiores preocupações.

### Concorrência

O mercado de streaming no Brasil vem se mostrando cada vez mais competitivo, com grandes nomes disputando a atenção do público e adaptando suas estratégias para manter a relevância. Netflix, Amazon Prime Video, Disney+, HBO Max, Apple TV+ e Globoplay são algumas das principais e mais conhecidas, cada uma buscando se destacar com conteúdos exclusivos, produções originais e modelos de assinatura diferenciados.

Serviços gratuitos com anúncios, como Pluto TV e YouTube,

vêm crescendo e ampliando o acesso ao streaming sem custo direto para o usuário, chamando bastante a atenção dos usuários. O aumento da concorrência tem levado a constantes reajustes de preços, mudanças nas regras de compartilhamento de senhas e investimentos em produções locais para atrair assinantes.

O mercado enfrenta desafios regulatórios, como discussões sobre a obrigatoriedade de cotas de conteúdo nacional e a tributação dos serviços digitais. Com novas tendências, como o streaming esportivo e plataformas que integram jogos, filmes e música em um só pacote, o setor segue em transformação, redefinindo o consumo de entretenimento digital no país.

De acordo com a pesquisa *Consumo de Streaming na América Latina 2024*, conduzida pela revista Sherlock Communications, mais de 60% da população brasileira utiliza serviços de streaming. Quase metade dos brasileiros (49%) assiste de duas a quatro horas de conteúdo por dia, enquanto 6% assistem mais de seis horas, diz o estudo.

### Acessibilidade

As plataformas de streaming devem garantir que todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência, consigam assistir aos conteúdos de forma acessível. A Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) exige que esses serviços ofereçam legendas, audiodescrição e tradução em Libras. Isso significa que quem tem deficiência auditiva pode acompanhar os diálogos por meio de legendas ou Libras, enquanto pessoas com deficiência visual podem entender as cenas com uma audiodescrição, que narra o que está acontecendo.

Algumas plataformas oferecerem esses recursos, no entanto, nem todos os filmes e séries contam com essas opções, o que ainda é um desafio. Além disso, a navegação nos aplicativos e sites precisa ser mais acessível, permitindo o uso de leitores de tela e comandos de voz. Melhorar esses aspectos é fundamental para garantir que todos possam aproveitar os conteúdos sem barreiras.

\*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

## » SHOPE PRODUTO NÃO ENTREGUE

O consumidor Érick Silva reclama de ter realizado a compra de um fone de ouvido por meio da Shopee no início de março e, após uma semana de atraso, ele reclamou pelo chat da empresa alegando o não recebimento do produto, e solicitou o reembolso do valor pago. Até hoje, Érick não foi reembolsado.

### Resposta da empresa

» O reembolso não foi realizado, pois o comprador fez uma nova solicitação de pedido em seguida, então, na data de outra entrega, o produto (o fone de ouvido) será enviado junto.



## » CLARO MÓVEL LENTIDÃO NA INTERNET

Marcos Antônio reclama que contratou um plano de 5G de internet com a operadora Claro para o seu aparelho celular, mas desde a assinatura do contrato, ele não obteve a quantidade de internet prometida.

### Resposta da empresa

» Para o assinante do Plano 5G, será realizado o envio de sinal de uma forma reforçada para, assim, ser possível atingir o total de internet.

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852